

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, H. M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta mon pase kabupaten aceh utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(3), 297-308.
- Aminah, S. (2018). Transportasi publik dan aksesibilitas masyarakat perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil UBL*, 9(1), 1142-1155.
- Anonim. (-, - -). -. Diambil kembali dari <https://www.grab.com/>: <https://www.grab.com/id/brand-story/>
- Anonim. (t.thn.). *Profil unissula*. Diambil kembali dari [unissula.ac.id](http://unissula.ac.id): <http://unissula.ac.id/s1-tentang-unissula/c1-profil-unissula/sejarah-unissula/>
- Apriyani, D. A. (2017, Oktober). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen the little a coffee shop sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2013). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pelajar Pustaka.
- Azwar, S. (2015). *Tes prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berata, D. A. (2014). Faktor-faktor jasa pelayanan yang memengaruhi kepuasan konsumen di bank pembangunan daerah bali. *Jurnal Psikologi Udayana*, 71-78.
- Bharwana, T. K. (2013). Impact of service quality on customer's satisfaction: a study from service sector especially private colleges of faisalad. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(5), 1-6.
- Bustam., S. N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan grab-bike. *Jurnal Imiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)*, 21, 10-16.
- Buttle, F. (2007). *Customer relationship management (manajemen hubungan pelanggan) : concepts and tools*. (A. Subi, Penerj.) Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Chowdhury, T. K. (2014). Customer satisfaction on service quality in private commercial banking sector in bangladesh. *British Journal of Marketing Studies*, 2(2), 1-11.

- Daryanto., S. I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik kabupaten aceh timur. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 5(2), 535-544.
- Dharmesta, B. S. (2000). *Manajemen pemasaran, perilaku konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Effendi, U. (2016). *Psikologi konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Enco, d. (2007). *Pendidikan lingkungan budaya jakarta*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Engel, J. B. (1990). *Perilaku konsumen jilid I (boediono, terjemahan)*. (Boediono, Penerj.) Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Genaddi, B. R. (2018, November). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen go-jek di dki jakarta).
- Gerson, R. (2002). *Mengukur kepuasan pelanggan: panduan menciptakan pelayanan bermutu*. Jakarta: PPM.
- Gronroos, C. (1992). *Service management and marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. Jakarta: Magna Script.
- Imaninda, V. A. (2016). Modifikasi patient satisfaction questionnaire short form (psq-18) ke dalam bahasa indonesia. *Gadjah Mada Journal of Psychology*, 2(1), 8-21.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Isra, J. M. (2017, Desember). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen uber car (studi pada konsumen uber di kota bandung). *e-proceeding of management*, 4(3), 2922-2929.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen pemasaran, edisi 12*. (B. Molan, Penerj.) Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. A. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran, edisi 8, jilid 2*. (D. Sihombing, Penerj.) Jakarta: Erlangga.
- Kuswadi. (2007). *Cara mudah memahami angka dan manajemen keuangan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa. edisi pertama*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa: berbasis kompetensi* (Vol. 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Nilasari, E. I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer pt. ramayana motor sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1-12.
- Parasuraman., Z. B. (1985). A conceptual model of service quality and its complication for future research. *The Journal Marketing*, 49(4), 41-50.
- Prabantari, B. V. (2020). Analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan transportasi transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25-39.
- Prasastono, N. P. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kentucky friend chicken semarang candi. *Dinamika Kepariwisata*, 11(2), 13-23.
- Pratomo, A. (2017). Analisa pengaruh partisipasi dan kepuasan pemakai terhadap kinerja dalam pengembangan sistem informasi berbasis web di p3m poliban. *Jurnal Positif*, 3(2), 65.
- Putri, V. A. (2018, Januari). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan alfamart di kelurahan spondol wetan semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(5), 1-11.
- Putuhena, Z. A. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen jasa angkutan online (grabcar) di kota makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 95-106.
- Rangkuti, F. (2004). *Measuring customer satisfaction. cetakan ketiga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, R. T. (2011). *Teori dan kasus manajemen pemasaran jasa. edisi 1*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Reinhard, K. S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online grabbike pada mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik universitas sam ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 19-27.
- Sianipar, G. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online (studi pada pelanggan grabbike di kota medan. *Jurnal manajemen bisnis*, 19(2), 183-194.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni. (2003). *Pengantar bisnis (dasar-dasar ekonomi perusahaan)*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Supranto. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata, S. (2000). *Pengembangan alat ukur psikologi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sylvana, A. (2006). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap intensi meregistrasi ulang mahasiswa. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 2(1), 60-78.
- Taylor, R. (2000). *Operation management: quality and competitiveness in a global environment*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran, edisi II cetakan ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. C. (2005). *Service quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wati, N. S. (2018, Juni). Relasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan studi kasus : layanan transportasi ojek online di kota Yogyakarta. *Jurnal Enersia Publika*, 2(1), 72-88.
- Wilkie, W. L. (1994). *Customer behavior (third edition)*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Zeithaml, V. A. (1996). The behavioral consequence of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 38.